



الحاكمة كاثير هوكول

للنشر فوراً: 2022/6/17

تعلن الحاكمة كاثير هوكول عن إنجازات التحديث لوزارة العمل بولاية نيويورك

تصل وزارة العمل بولاية نيويورك إلى نقطة منتصف خطة تنفيذ التكنولوجيا التي تبلغ مدتها 4 سنوات تهدف إلى معالجة استفسارات العملاء بنسبة 100%

أعلنت الحاكمة كاثير هوكول اليوم أن وزارة العمل بولاية نيويورك في منتصف طريق خطة التحديث الاستراتيجية التي تبلغ مدتها 4 سنوات، وهي جهد مستمر من شأنه أن يقلل حجم المكالمات، ويعزز تجربة العملاء، ويربط بسرعة سكان نيويورك بمزايا التأمين ضد البطالة. تتعاون وزارة العمل بولاية نيويورك حالياً مع مكتب ولاية نيويورك لخدمات تكنولوجيا المعلومات لتطوير حلول تكنولوجية وتنفيذها التي من شأنها تحسين عملية تطبيق مزايا واجهة المستخدم، والتحقق من حالة المطالبات، ومعالجة مشكلات المطالبات بكفاءة غير مسبوقه بهدف معالجة 100% من استفسارات العملاء. تُعد الخطة جزءاً من جهود وزارة العمل المستمرة لتعزيز تجربة العملاء الشاملة وتقليل عمليات الاحتيال.

تقول الحاكمة هوكول "أظهرت لنا الصعوبات التي واجهتها القوى العاملة في نيويورك أثناء الوباء مدى أهمية أن نكون قادرين على ربط الباحثين عن عمل بأصحاب العمل." "وبينما نعمل على ترميم التداعيات الاقتصادية للجائحة، يجب أن نواصل تحسين أنظمتنا التي تسمح لنا بإعادة الأموال إلى أيدي سكان نيويورك. إنني أثني على وزارة العمل لعملها السريع طوال فترة الوباء لمساعدة سكان نيويورك في مواجهة الصعوبات، وأتطلع إلى مواصلة العمل معهم بينما نعالج الثغرات الموجودة في بنيتنا التحتية."

قالت روبرتا ريردون مفوضة وزارة العمل بولاية نيويورك، "كانت وزارة العمل تعمل بالفعل على تحسين نظام البطالة، لكن الوباء وضع ذلك على المسار السريع من أجل تقديم 105 مليار دولار في شكل مساعدة إلى ما يقرب من 5 ملايين من سكان نيويورك. منذ ذلك الحين، تبنت الوزارة حلولاً مبتكرة ونواصل التطور لخدمة سكان نيويورك بشكل أفضل. قدرتنا على التكيف هي سبب استمرار العديد من الدول في النظر إلينا من أجل القيادة طوال هذه الأزمة الصحية العالمية."

على مدار الـ 24 شهراً القادمة، ستقوم وزارة العمل بولاية نيويورك، بالشراكة مع قسم خدمات تكنولوجيا المعلومات، بما يلي:

- تطوير وتنفيذ مركز اتصال جديد متعدد القنوات يستخدم تقنية تعتمد على الروبوتات مصممة للإجابة على أسئلة محددة حول مطالبات العميل.
- كشف النقاب عن نظام إدارة النماذج الذي تمت ترقيته والذي سيعمل مع النظام الحالي لتمكين العملاء من إرسال النماذج المناسبة للمعالجة السريعة.
- وضع نظام إنترنت جديد لتحسين التدريب الداخلي في وزارة العمل بولاية نيويورك ومساعدة موظفي مركز الاتصال في تبسيط عملية المطالبات لتحقيق كفاءة أكبر.
- تطوير مشروع تحديث نظام واجهة المستخدم التابع للإدارة، والذي سيحل محل الإطار الرئيسي القديم بأحدث نظام في الوقت الفعلي.
- قم بإنشاء نموذج تشغيل جديد من شأنه أن يوفر كفاءات تشغيلية ويحسن ويزيد من تفاعل الوكلاء والعملاء.

قال رئيس قسم المعلومات بمكتب ولاية نيويورك لخدمات تكنولوجيا المعلومات أنجيلو "توني" ريديك، "تحت قيادة الحاكمة كاثي هوكول، تحركت ولاية نيويورك بصورة عاجلة لتنفيذ خطتها الاستراتيجية للتحديث من أجل ربط العمال بكفاءة بمزايا التأمين ضد البطالة. أود أن أشكر القادة في قسم خدمات تكنولوجيا المعلومات الذين تمكنوا من تصعيد وتطوير وتنفيذ الحلول التكنولوجية التي من شأنها تحسين عملية تطبيق مزايا واجهة المستخدم لجميع سكان نيويورك. كان التزام الحاكمة هوكول بالتكنولوجيا وتحديث البنية التحتية الحيوية لولايتنا أولوية منذ أول يوم من توليها منصبها".

يتم تمويل قسم التأمين ضد البطالة التابع لوزارة العمل بولاية نيويورك من قبل وزارة العمل الأمريكية. يتم تحديد الميزانية من خلال المعايير الفيدرالية لمعالجة مطالبات واجهة المستخدم بناءً على عبء العمل والإنتاج. انخفض حجم المكالمات الحالية بشكل كبير مقارنة ببداية جائحة (COVID-19) وانخفض مرة أخرى مع انتهاء صلاحية الفوائد الفيدرالية الممتدة.

عندما ضربت جائحة (COVID-19) ولاية نيويورك في البداية، تلقت وزارة العمل بولاية نيويورك زيادة غير مسبوقة في مطالبات واجهة المستخدم. وخلال الأسبوع الأول الذي تأثرت فيه المطالبات بالوباء، تلقت وزارة العمل بولاية نيويورك أكثر من 1,734,100 مكالمة، مما أدى إلى إغراق النظام. قامت وزارة العمل بولاية نيويورك بتبني وتوسيع مدى إتاحة مركز الاتصال بسرعة، وتخصيص موظفين إضافيين للرد على المكالمات، وتوظيف موظفين إضافيين، وتبسيط عملية المطالبات، وإضافة خوادم لزيادة النطاق الترددي.

نفذت وزارة العمل بولاية نيويورك أيضًا التدابير التكنولوجية التالية طوال هذا الإطار الزمني للجائحة:

- **تحديثات نظام الهاتف:** أطلقت وزارة العمل بولاية نيويورك نظام هاتف آلي مبسط ومحدث حديثاً يربط بشكل أفضل بين العاطلين عن العمل في نيويورك بالمساعدة التي يحتاجون إليها.
- **روبوت الدردشة Perkins:** استخدمت الوزارة تقنية الروبوتات الجديدة لتحسين تجربة المستخدم. أطلقت وزارة العمل بولاية نيويورك برنامج "Perkins"، وهو روبوت دردشة على [الموقع الإلكتروني لوزارة العمل بولاية نيويورك](#) وهو يحمل اسم فرانسيس بيركنز، والذي يمكنه الإجابة على العديد من الأسئلة الشائعة التي يطرحها سكان نيويورك حول كيفية التقدم للحصول على المزايا وتلقيها. بينما لا يستطيع Perkins الإجابة عن أسئلة حول المطالب الفردية، فإنه يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحديد الأسئلة الجديدة. يواصل Perkins التطور ويمكنه التواصل بعشرات اللغات، وهو أمر ضروري في ولاية متنوعة مثل نيويورك.
- **تطبيق جديد من Google:** دخلت وزارة العمل بولاية نيويورك في شراكة مع Google Cloud لإنشاء تطبيق قائم على السحابة، والذي يمكنه تلقائياً توسيع نطاق المطالبات الواردة في أي وقت.
- **أداة إدارة علاقات العملاء:** في ظل التطور المستمر، تساعد هذه الأداة في تتبع أعباء العمل وإدارتها، وتزود الوكلاء بالمعلومات الصحيحة لنقلها إلى المتصلين، وتساعد الوكلاء في حل مشكلات العملاء. توفر إدارة علاقات العملاء إمكانية الوصول للعملاء إلى المزيد من خيارات الخدمة الذاتية، مما يقلل من حجم المكالمات.
- **DocuSign:** أطلقت وزارة العمل بولاية نيويورك عملية مبسطة باستخدام DocuSign لتقديم طلبات المصادقة الخاصة بالأسابيع السابقة، والمعروفة أيضاً باسم طلبات المصادقة القديمة، مما يسمح لسكان نيويورك بالحصول على رواتبهم بشكل أسهل وأسرع. لم يعد يتعين على العملاء الاتصال لمعاودة التصديق. في السابق، كان لا يمكن إجراء طلبات المصادقة القديمة إلا عبر الهاتف مع ممثل مباشر. يسمح النظام الجديد بإتمام طلبات المصادقة عبر الإنترنت بشكل أسرع. قامت وزارة العمل بولاية نيويورك منذ تطبيق DocuSign في عملياتها بتوسيع استخدامه لمساعدة العملاء بكفاءة وأمان.
- **الاتصالات المحسنة:** أطلقت وزارة العمل بولاية نيويورك عملية لإرسال رسائل ورسائل بريد إلكتروني إلى المقدمين تحتوي على حالة مطالباتهم أثناء انتقالها عبر عملية الموافقة. أرسل هذا النظام أكثر من 100 مليون رسالة بريد إلكتروني ورسالة نصية، بما في ذلك تحديثات الحالة، إلى العملاء طوال فترة الوباء. كما نشرت الوزارة بانتظام على منصات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها لربط سكان نيويورك بالمعلومات المتطورة حول التغييرات التي قد تؤثر عليهم، فضلاً عن الترويج لأدوات البحث عن الوظائف، والمساعدة في بناء المسار الوظيفي، والوصول إلى الآلاف من فرص العمل المتاحة على مستوى الولاية.

- **الموقع الإلكتروني:** قامت وزارة العمل بولاية نيويورك بإعادة تنظيم موقعها على الإنترنت ليسهل على سكان نيويورك العثور على معلومات مهمة عن مزايا واجهة المستخدم ومصادر العمل. وشمل ذلك صحائف وقائع ومقاطع فيديو وورش عمل افتراضية ومحتويات أخرى يتم تحديثها بانتظام.

تواصل وزارة العمل بولاية نيويورك تقييم العمليات وضبطها حسب الضرورة مع حماية نظام الدعم الحيوي هذا لسكان نيويورك. ومع استمرار ولاية نيويورك في التعامل مع جائحة (COVID-19) المتطورة، تظل وزارة العمل بولاية نيويورك ملتزمة باستكشاف الفرص لتحديث الأنظمة.

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418